

SKRIPSI



**KAJIAN BEBAN KERJA PEGAWAI DALAM KINERJA PEGAWAI
DIVISI *PROCUREMENT* PT PATRA JASA**

DISUSUN OLEH :

NAMA : NUR HAFIDZ AL-KAUTSAR
NPM : 2020011320
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
APARATUR

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**KAJIAN BEBAN KERJA PEGAWAI DALAM KINERJA PEGAWAI
DIVISI *PROCUREMENT* PT PATRA JASA**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan Oleh

DISUSUN OLEH:

NAMA : NUR HAFIDZ AL-KAUTSAR
NPM : 2020011320
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
APARATUR

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

**POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN



NAMA : NUR HAFIDZ AL-KAUTSAR
NPM : 2020011320
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
APARATUR
JUDUL : KAJIAN BEBAN KERJA PEGAWAI DALAM
KINERJA PEGAWAI DIVISI *PROCUREMENT* PT
PATRA JASA

DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Jakarta, 07 Maret 2024

GALUH PANCAWATI, S.SOS., M.SI.

NIP : 19911202201801202

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Program
Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 2024

Ketua Merangkap Anggota

(Dr. Asropi, S.IP., M.Si.)

Ketua Merangkap Anggota

(Rima Ranintya Yusuf, S.IP., M.PA)

Anggota

(Galuh Pancawati, S.Sos., M.Si.)

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nur Hafidz Al-Kautsar

NPM : 2020011320

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Tugas Akhir yang saya buat dengan judul Kajian Beban Kerja Pegawai Dalam Kinerja Pegawai Divisi *Procurement* PT Patra Jasa, merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **Hasil Plagiat atau Penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **Menerima Sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam kesadaran penuh dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 10 Juli 2024

(Nur Hafidz Al-Kautsar)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, dengan berkat serta seluruh rahmat hidayah dan inayah-nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir atau skripsi ini yang berjudul “Kajian Beban Kerja Pegawai Dalam Kinerja Pegawai Divisi *Procurement* PT Patra Jasa” dapat terselesaikan dan dilaksanakan dengan baik. Shalawat serta salam selalu kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang syafaatnya selalu kita nantikan hingga akhir zaman.

Skripsi ini penulis susun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjan Terapan Administrasi Publik di Politeknik STIA LAN Jakarta dengan Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur. Penyelesaian penulisan skripsi atau tugas akhir ini penulis menyadari telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan, dan dorongan yang kuat baik dari diri penulis sendiri maupun dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berjasa dalam membantu penyelesaian penelitian ini, yang diantaranya adalah:

1. Nur Hafidz Al-Kautsar selaku penulis yang telah mampu menyelesaikan penelitian tugas akhir ini hingga terselesaikan.
2. Kakak, Ibu, dan keluarga penulis yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir penulis hingga dapat terselesaikan.
3. Ibu Galuh Pancawati, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa membantu dan membimbing penulis sehingga penelitian tugas akhir dapat terealisasi dengan baik dan rapih.
4. Ibu Rima Ranintya Yusuf selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa membantu dan mengingatkan penulis akan akademik yang ada selama masa kuliah.
5. Bapak Budi Fernando Tumanggor selaku Kaprodi yang senantiasa membantu dan mengingatkan penulis untuk mengejar penyelesaian tugas-tugas perkuliahan penulis.

6. Bapak Porman Lumban Gaol selaku Sekprodi yang senantiasa membantu dan mengingatkan penulis untuk mengejar penyelesaian tugas-tugas perkuliahan penulis.
7. Pegawai Divisi *Procurement* PT Patra Jasa yang turut membantu penulis dalam melakukan wawancara dan pengambilan data selama masa penelitian, serta memberikan pengalaman yang baik selama penulis melaksanakan magang.
8. Rekan dan teman-teman penulis baik teman rumah, teman main, teman kuliah, teman magang, teman futsal, dan masih banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi atau tugas akhir ini masih didapati banyak kekurangan, oleh karena itu penulis menerima kritik serta masukan dan saran yang bersifat membangun dari seluruh pihak demi kesempurnaan skripsi atau tugas akhir ini. Penulis berharap, hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Jakarta, 10 Juli 2024

(Nur Hafidz Al-Kautsar)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Beban Kerja yang terdapat pada Divisi *Procurement* PT Patra Jasa untuk dapat menentukan dampak Kinerja secara eksplisit. Penelitian ini menggunakan konsep kunci dengan pendekatan yang dilihat melalui indikator beban kerja serta indikator kinerja yang terdapat didalam Divisi *Procurement* PT Patra Jasa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memiliki 8 *Key informan* dengan kualifikasi sudah bekerja selama sekurang-kurangnya 1 tahun bekerja serta 8 *Key informan* memiliki tingkat jabatan yang berbeda sehingga mendapat hasil yang lebih beragam. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumen. Instrumen penelitian ini adalah individu peneliti itu sendiri, dengan alat bantu berupa pedoman wawancara, alat tulis, dan perangkat-perangkat elektronik pendukung lainnya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan beban kerja diberikan dan berpengaruh pada pandangan pekerja tentang pekerjaannya, serta berdampak positif terhadap hasil yang diberikan untuk menentukan tingkatan kinerja pegawai Divisi *Procurement* PT Patra Jasa yang disebabkan karena adanya intensitas pekerjaan, batasan waktu pekerjaan, serta lingkungan pekerjaan yang mempengaruhi pandangan pekerja akan Beban Kerja serta penerapan Kinerja Pegawai. Rekomendasi yang disarankan Divisi *Procurement* PT Patra Jasa untuk melakukan perbaikan sistem aplikasi yang terintegrasi pada *I-Proc* sehingga proses penyelesaian pekerjaan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan lebih tepat waktu.

Kata Kunci: Beban Kerja Pegawai, Kinerja Pegawai, Divisi *Procurement*, Patra Jasa

ABSTRACT

This study aims to examine the Workload in the Procurement Division of PT Patra Jasa to determine the impact of Performance explicitly. This study uses a key concept with an approach that is seen through workload indicators and performance indicators contained in the Procurement Division of PT Patra Jasa. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. This study has 8 Key informants with qualifications of having worked for at least 1 year and 8 Key informants have different levels of positions so that they get more diverse results. Data collection carried out in this study used interviews, observations, and document studies. The research instrument is the individual researcher himself, with tools in the form of interview guidelines, stationery, and other supporting electronic devices. The results of this study indicate that the workload is given and influences workers' views of their work, and has a positive impact on the results given to determine the level of performance of employees of the Procurement Division of PT Patra Jasa which is caused by the intensity of work, work time limits, and the work environment that influences workers' views of Workload and the implementation of Employee Performance. The recommendation suggested by the Procurement Division of PT Patra Jasa is to improve the integrated application system in I-Proc so that the work completion process can run more effectively, efficiently, and more timely..

Keywords: *Employee Workload, Employee Performance, Procurement Division, Patra Jasa*

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN	1
B. RUMUSAN PERMASALAHAN.....	4
C. TUJUAN PENELITIAN.....	4
D. MANFAAT PENELITIAN.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. TINJAUAN KEBIJAKAN DAN TEORI	5
1. Tinjauan Kebijakan	6
2. Tinjauan Teori.....	8
B. KONSEP KUNCI	25
C. PENELITIAN TERDAHULU.....	25
D. KERANGKA BERPIKIR	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. METODE PENELITIAN.....	32

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	33
C. INSTRUMEN PENELITIAN	37
D. TEKNIK ANALISIS DATA.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
A. PENYAJIAN DATA.....	40
1. PT Patra Jasa	40
2. Divisi <i>Procurement</i> PT Patra Jasa	46
B. PEMBAHASAN	48
1. Indikator Beban Kerja	48
2. Indikator Kinerja	58
C. SINTESIS PENYELESAIAN MASALAH.....	71
BAB V KESIMPULAN & SARAN	77
A. KESIMPULAN	77
B. SARAN	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
DAFTAR LAMPIRAN.....	82
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	163

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2 Isu Permasalahan	71
Tabel 3 Sintesis Penyelesaian Masalah	74



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 2 Struktur Direksi Patra Jasa.....	46
Gambar 3 Struktur Organisasi Divisi <i>Procurement</i>	47



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN

PT Patra Jasa merupakan anak perusahaan dari PT Pertamina (persero) yang dimana bergerak dibidang *property, hotels & resorts*, dan *multi services*, dalam pengelolaannya PT Patra Jasa memiliki bisnis yang mencakup di seluruh Indonesia dari Sabang hingga Merauke. PT Pertamina (persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang cukup besar yang ada di Indonesia dan sebagai badan usaha yang dikelola oleh negara maka PT Pertamina (persero) terikat dengan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam setiap pergerakan perusahaannya. PT Patra Jasa selaku anak perusahaan PT Pertamina (persero) juga terikat dengan peraturan pemerintah yang mengatur pergerakan BUMN, oleh sebab itu PT Patra Jasa bergerak sesuai dengan alur yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang mengikat BUMN.

Sumber daya manusia sangat menjadi titik tumpu dalam mendorong pergerakan PT Patra Jasa demi mencapai visi, misi, serta tujuan dari perusahaan itu sendiri, hal ini dikarenakan PT Patra Jasa yang bergerak dibidang pelayanan sehingga membutuhkan SDM yang berkompeten sehingga pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan dan maksimal (PT Patra Jasa, n.d.). Sumber daya manusia juga memiliki peran penting dalam berjalannya segala pergerakan perusahaan, hal ini sejalan dengan definisi SDM menurut Iswandi (2021) bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah bagian penting dari suatu organisasi, dan memiliki peran penting sebagai potensi utama dalam mencapai tujuan organisasi. Kualitas SDM sangat mempengaruhi tingkatan potensi dan peluang keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang dicita-citakan perusahaan dan SDM juga menjadi ujung tombak perusahaan demi mencapai citra baik dalam keberlangsungan pekerjaan yang dihasilkan.

PT Patra Jasa selaku perusahaan tentu akan memberikan pekerjaan sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari SDM yang dimilikinya, maka dari itu beban kerja diberikan kepada pegawai-pegawai yang ada demi menyelesaikan pekerjaan yang ada dan berhasil mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Dhania, D. R. (2010) menjelaskan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh suatu divisi atau pekerja dalam jangka waktu tertentu, sehingga beban kerja yang diberikan harus diselesaikan tepat waktu sesuai dengan kesepakatan karena pekerjaan yang dihasilkan dari beban kerja yang ada akan berdampak pada kinerja dari pegawai nantinya. Beban kerja dan kinerja akan menjadi satu kesatuan yang saling mengikat karena dari beban kerja yang ada akan berdampak kepada kinerja yang diberikan karena dari kinerja yang dihasilkan akan berdampak sejauh apa demi mencapai tujuan perusahaan, hal ini sejalan dengan Moeheriono (2009) menjelaskan Kinerja, atau prestasi, tidak sekadar menunjukkan seberapa baik program, kegiatan, atau kebijakan telah dijalankan, tetapi juga menunjukkan seberapa baik pencapaian tersebut sesuai dengan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang diatur dalam perencanaan strategisnya.

Divisi *Procurement* atau yang sering disebut dengan divisi pengadaan memiliki pekerjaan yang dimana membantu mewujudkan setiap pengadaan kebutuhan yang dibutuhkan oleh PT Patra Jasa, karena hal ini semua kebutuhan yang dibutuhkan oleh PT Patra Jasa seperti kebutuhan divisi lain, kebutuhan direksi, perusahaan, bahkan hingga hotel juga resort serta properti lain dan jasa juga melalui divisi pengadaan. Dalam dokumen Divisi *Procurement* memorandum nomor 777/PROC-PJ/M/IX/2023 tanggal 19 September 2023 dikatakan bahwa batas terakhir penerimaan dokumen permohonan pengadaan adalah per tanggal 31 Oktober 2023, akan tetapi dalam rekapan memorandum masuk tahun 2023 milik divisi *procurement* diperlihatkan bahwa dokumen permohonan pengadaan masih tetap masuk hingga tanggal 29 Desember 2023 atau hingga sebelum libur tahun baru padahal selama masa observasi penulis serta survey dengan beberapa pegawai dari divisi lain mereka mengatakan

bahwa divisi mereka sudah menyelesaikan pekerjaan mereka sejak bulan November karena semua pekerjaan yang bersangkutan dengan pengadaan kebutuhan yang ada sudah diserahkan kepada divisi *procurement*.

Hal ini diperkuat dengan perkataan *Vice President (VP) Procurement* ketika penulis selama masa magang, setiap ada dokumen pengadaan baru yang masuk setelah tanggal yang diedarkan dalam memorandum nomor 777/PROC-PJ/M/IX/2023 terlebih lagi disaat menjelang bulan desember, beliau sering kali berkata “*tolak aja dokumennya balikin, kalo kita terima terus ga libur-libur kita yang ada, salah mereka sendiri baru ngajuin sekarang*”. Bahkan Manager pada waktu itu juga meminta kepada *VP Procurement* untuk menolak dokumen yang masuk karena pekerjaan mereka semakin bertambah “*Pak, tolak aja pak dokumennya kasian ini temen-temen kerja terus ga selesai-selesai, divisi mereka mah enak kalo udah diserahin ke kita mereka bisa leha-leha*” ujar Manager *Procurement*, dan hal yang sama juga dikeluhkan oleh *Assistant Manager*, dan pegawai yang ada. Selama penulis melaksanakan magang dan observasi langsung, disampaikan bahwa pegawai dari divisi lain sudah tidak memiliki pekerjaan karena sudah diberikan kepada Divisi *Procurement*.

Kesaksian serta survey dan observasi yang penulis lakukan selama masa magang membuat penulis memiliki pemikiran, jika semua pengadaan melalui divisi *procurement* maka bagaimana cara penentuan dan pembagian beban kerja yang diberikan dan bagaimana pengukuran kinerja dari beban kerja yang diberikan, menurut pegawai divisi *procurement* yang dimana sebagai senior *analys* yang sedang merangkap sebagai penanggung jawab sementara (pjs) manager *procurement & project tender* dalam masa pra-penelitian dikatakan bahwa divisi *procurement* tidak memiliki jumlah minimal atau maksimal dalam penerimaan beban kerja yang diterima, hal ini dikarenakan mereka akan tetap menerima pekerjaan sesuai dengan pemasukan permohonan pengadaan yang diajukan sehingga sulit untuk menentukan berapa cangkupan target beban kerja yang harus bisa diselesaikan pegawai divisi *procurement* dalam waktu tertentu oleh masing-masing pegawai, bahkan dalam pra-penelitian dikatakan pula dalam

pembagian pekerjaan divisi *procurement* tidak memiliki pedoman dalam menentukan suatu pekerjaan akan diberikan kepada siapa, akan tetapi mereka melihat dari data laporan mingguan siapa pegawai yang sudah berkurang pekerjaannya maka akan diberikan pekerjaan baru.

Hal ini yang membuat penulis makin memiliki ketertarikan dalam meneliti bagaimana divisi *procurement* dalam menghadapi beban kerja yang mereka miliki dan bagaimana dampak yang dihasilkan dari beban kerja yang ada terhadap kinerja yang mereka hasilkan.

B. RUMUSAN PERMASALAHAN

1. Bagaimana beban kerja yang dimiliki pegawai Divisi *Procurement* PT Patra Jasa?
2. Bagaimana dampak beban kerja pegawai terhadap kinerja pegawai yang dihasilkan Divisi *Procurement* PT Patra Jasa?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui beban kerja yang dimiliki pegawai Divisi *Procurement* PT Patra Jasa
2. Untuk mengetahui dampak beban kerja pegawai terhadap kinerja pegawai yang dihasilkan Divisi *Procurement* PT Patra Jasa

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat bagi akademik adalah untuk menjadi salah satu acuan bagi penelitian berikutnya yang memiliki konsep yang sama, serta untuk menambahkan pengaruh dan pandangan baru yang nantinya dapat dikembangkan dalam akademik atau perkuliahan
2. Manfaat bagi praktisi adalah untuk menilai apakah teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan sesuai penerapannya dalam lingkungan kerja sepenuhnya, dan menilai apa saja yang diterapkan dan disesuaikan dari teori yang ada dalam lingkungan kerja.